

Teléfonos Celulares

Teléfonos celulares son una fuente de conveniencia y seguridad. También están desarrollando hacia dispositivos versátiles y potentes que pueden hacer la vida más fácil, pero no sin costos y riesgos potenciales. Obtenga todos los hechos acerca de un teléfono celular y el contrato de servicio que viene con él antes de firmar cualquier cosa.

Cómo funcionan los celulares

Cuando se enciende un teléfono celular, un indicador mostrará la fuerza de la señal recibido desde una torre celular cercana. Un teléfono tiene que mantener una cierta fuerza de señal con el fin de colocar y mantener las llamadas telefónicas- cuanto más lejos de la torre más cercana, más débil es la señal. La fuerza de la señal también puede ser debilitada por terreno, edificios, o condiciones climáticas entre su teléfono y la torre más cercana.

Operadores celulares utilizan torres y tecnologías distintas para sus servicios. Esto significa que mientras su amigo con operador A puede tener fuerza de señal completa, su teléfono en el mismo lugar con operador B puede no tener servicio.

Averiguar cuál operador tiene cobertura fuerte donde vive y trabaja usted es una parte importante del proceso de compras por teléfono.

Servicio itinerante

Cuando usted salga del área cubierta por las torres de su operador celular, usted está "roaming". Estas llamadas pueden incurrir en cargos sustanciales por encima de sus tarifas regulares, dependiendo en su plan de llamadas. Cargos de \$5 o más por solo unos minutos de servicio itinerante son posibles en lugares como Alaska o en cruceros.

La mayoría de los teléfonos funcionarán en las redes celulares extranjeras cuando usted esté viajando fuera del país. Sin embargo, la mayoría de operadores le obligan ponerse en contacto con ellos antes de viajar para activar "roaming internacional." Esto le permite saber exactamente lo que va a pagar mientras viajando, y se hace más simple conectar una vez que usted llega a su destinación.

Tipos de teléfonos:

Hay dos tipos de teléfonos celulares en el mercado hoy: teléfonos convencionales e inteligentes.

Teléfonos convencionales

Teléfonos convencionales son dispositivos más básicos que proporcionan servicio de voz y capacidad de mensajería de texto, pero usualmente no mucho más. Comparado con otras opciones disponibles, teléfonos convencionales son generalmente los más baratos para comprar y usar.

Teléfonos inteligentes

Un teléfono inteligente es una computadora de tamaño de bolsillo con una pantalla relativamente grande que se puede conectarse al internet a través de una red de datos de un operador. Puede funcionar como un teléfono, cámara, tarjeta de crédito, reproductor multimedia, consola de juegos, y mucho más. Teléfonos inteligentes se conectan a las redes de datos de operadores a través de las mismas torres utilizadas para llamadas de voz. La velocidad de conexión de datos está afectado de una manera similar por operador, distancia de la torre, terreno, etc.

Teléfonos inteligentes son significadamente más caros que teléfonos convencionales de comprar y usar. Una compra subsidiada de un teléfono inteligente a menudo es \$100-\$200 (\$500+ sin subsidios), y puede venir con un contrato de dos años, dependiendo del operador. Teléfonos inteligentes tienen la habilidad de almacenar y transmitir su información personal, tal como datos medicales, números de tarjeta de crédito, su ubicación física o su lista de contactos. También se puede gastar mucho dinero rápidamente en un teléfono inteligente mediante la descarga de música, tonos de llamada o "aplicaciones"- programas que agregan funciones a su teléfono, como juegos, libros, o software de productividad. Por lo tanto, es muy importante tener cuidado tanto en el uso de su teléfono inteligente y en asegurarse de que las personas equivocadas no tienen acceso. Es una buena idea establecer reglas básicas con niños y adolescentes sobre el uso de Internet y la protección de privacidad mientras están en sus teléfonos (o los suyos).

Tipos de acuerdos de servicio:

Postpago El tipo de acuerdo de servicio más común es *postpago*. Un suscriptor firma un contrato de servicio postpago por un plazo de tiempo definido, usualmente dos años. Este contrato cobra una cuota mensual fija por voz, texto, o datos, y agrega cargos adicionales si un suscriptor excede esas asignaciones. Operadores de postpago usualmente subsidian el costo de compras de teléfono para nuevos

suscriptores en varios cientos de dólares a cambio de un contrato de servicio extendido.

Renovación de contrato

Cuando un contrato de telefonía postpago expira, la mayoría de operadores simplemente continúan facturando el suscriptor bajo los mismos términos, sobre una base mes a mes. Esto continúa hasta que un suscriptor decide cambiar su plan de servicio, actualizar a un teléfono nuevo, o cancelar servicio. Operadores casi siempre requieren la firma de un nuevo contrato a largo plazo si un suscriptor cambia su servicio o compra un nuevo, teléfono subsidiado mediante un operador. Incluso un contrato de dos años se podría "reajustar" a dos años si un suscriptor cambió su plan de servicio sólo parcialmente a un contrato existente. Asegúrese de preguntar a su operador si usted no está seguro de cómo esto aplica a su plan. Si un nuevo contrato o renovación esta completado por teléfono o en línea, operadores tienen que proporcionar confirmación escrita de la orden dentro de 15 días.

Cuotas de terminación

anticipada La mayoría de operadores postpago requieren un contrato de 18 o 24 meses, y cobrarán una "Cuota de Terminación Anticipada" (ETF para sus siglas en inglés) si un suscriptor cancela antes de que se termine el tiempo. Los ETF generalmente son prorrateados, por ejemplo; el cargo puede ser \$240 para cancelar durante el primer mes, \$230 durante para cancelar durante el segundo mes, etc. Contratos prepagos no

cobran cuotas de terminación anticipada. Si hay varias líneas en una cuenta, se puede cobrar un ETF por cada línea.

Prepago Un contrato de teléfono prepago puede ser una buena idea para adolescentes o gente que rara vez utilizan un teléfono celular. Operadores de prepago venden teléfonos a suscriptores al costo total, pero no requieren un contrato de largo plazo. Un suscriptor paga por adelantado por una asignación de voz, texto o datos. Luego ellos están libres de usar esos servicios hasta que se agoten, sin ninguna obligación de comprar más hasta que sea necesario- incluso si van meses sin uso. Teléfonos prepagados permiten control del costo fácil sin la molestia de facturas mensuales.

Combinación de postpago

prepago Algunos operadores ahora están ofreciendo planes de servicio combinados de postpago y prepago. Bajo este tipo de plan, usted puede comprar un teléfono sin subsidio al precio completo, y puede pagar en cuotas junto con cargos de servicio mensuales. Pero usted no tiene un contrato y no se le cobran por exceder asignaciones de datos (en vez de eso, su conexión de datos se ralentiza hasta el fin del período mensual de servicio). Esto podría ser una buena opción para la gente que le gusta actualizar sus teléfonos frecuentemente, dado que el costo del teléfono se mantiene separado del plan de servicio.

Cancelación

La mayoría de operadores requieren que un suscriptor

proporcione un aviso de 30 días (o un ciclo de facturación) para cancelar un plan de servicio. Esto significa que si se le factura el primer día de cada mes, pero se cancela el quinto, puede todavía tener que pagar el resto de este mes antes de cancelar el plan-y posiblemente un cuota de terminación anticipada si usted todavía estaba en contrato. Muchos operadores le permiten devolver un teléfono dentro de dos o tres semanas si no está satisfecho con el servicio, pero asegúrese de preguntar primero.

Facturación

Siempre revise sus facturas mensuales, especialmente si se las paga automáticamente. Si una compañía aparte de su operador agrega cargos no autorizados a su factura telefónica, póngase en contacto

con el operador junto con la compañía para pedir cancelar el servicio y pedir un reembolso si usted ya ha pagado.

Registrarse para retiros de facturación automático de una cuenta bancaria puede dar autorización al proveedor deducir fondos de la cuenta bancaria basado en lo que indique la cuenta del proveedor. Algunos proveedores hacen que los pagos de facturas automáticos sean una condición de sus planes de menor costo.

Comprar un teléfono nuevo puede ser emocionante y confuso, haciéndolo fácil ser presionado a tomar una decisión rápida. Tome su tiempo comprando y averigüe cual operador, teléfono y plan es correcto para usted.

Para obtener más información, o para presentar una queja, visite nuestra página web o contacte al Departamento de Protección al Consumidor.

Departamento de Protección al Consumidor
2811 Agriculture Drive
PO Box 8911
Madison WI 53708-8911

CORREO ELECTRÓNICO:
DATCPHotline@wi.gov

SITIO DE INTERNET:
datcp.wi.gov

(800) 422-7128

FAX: (608) 224-4677

TTY: (608) 224-5058

Preguntas hacer antes de firmar un nuevo contrato telefónico

Es importante tener toda la información disponible antes de tomar una decisión acerca de un teléfono nuevo.

Considere esas preguntas antes de firmar un contrato o hacer un pago inicial:

- **¿Qué tan fuerte es cobertura de voz y datos donde usted estará utilizando el teléfono más?**
- **¿Puede agregar una línea a una cuenta familiar existente?**
 - ¿Es el intercambio de datos una opción?
- **Texto/datos – ¿cuánto usará?** Compruebe operadores diferentes y sus precios.
 - ¿Su operador le avisará si usted está a punto de exceder su límite de texto/datos?
 - ¿Con qué frecuencia podrá utilizar Internet Wi-Fi en su teléfono en lugar de datos celulares?
 - ¿Su operador le permitirá monitorizar cuanto datos o minutos de voz usted está usando?
 - ¿Cuál es la política de reembolsos de su operador para facturación no autorizada de “bienes digitales” (aplicaciones, música, tonos etc.)?
- **¿Cuánto dura el contrato, período de prueba y hay cuotas de terminación anticipada?**
- **¿Vale la pena comprar un plan de protección?**
 - ¿Qué exactamente cubre un plan de protección?
 - ♦ Robo, daño, remplazo de batería,...
 - ¿Cuánto costaría sobre un contrato de dos años?
 - ♦ ¿Es razonable comparado con el costo del teléfono?
 - ¿El fabricante u operador proporciona una garantía?
- **¿Cual teléfono es el correcto para usted?**
 - Si es para un niño, considere su habilidad de poner restricciones en el contenido o aplicaciones, o vigilar la ubicación o actividades de su niño.
 - Visite reboot.fcc.gov/parents. Este es un recurso para padres que proporciona consejos y artículos sobre cómo mantener a los niños seguros- por ejemplo, seguridad en línea, bloques de contenido no apropiado, y maneras de detener el manejo distraído.